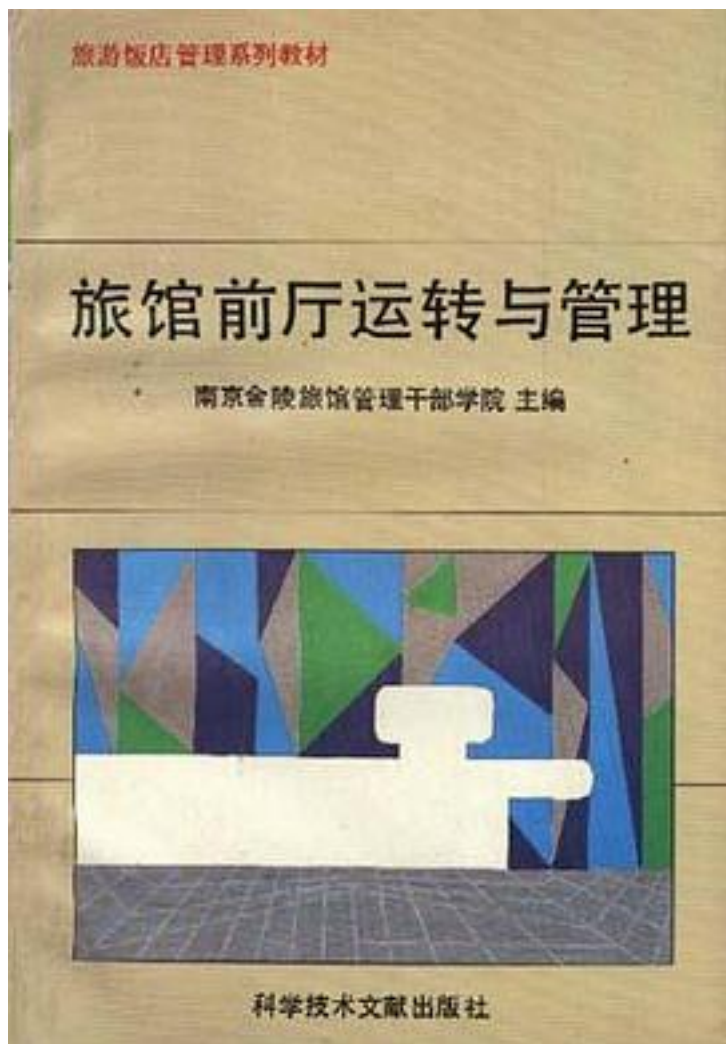


旅馆前厅运转与管理



[旅馆前厅运转与管理_下载链接1](#)

著者:包伟英

出版者:科学技术文献出版社

出版时间:1995-08

装帧:平装

isbn:9787502315269

作者介绍:

目录: 目录

第一章 概论

第一节 前厅部的组织机构

第二节 前厅部的功能

第二章 前厅部的工种组成及其职责范围

第一节 预订员的职责范围

第二节 开房员的职责范围

第三节 问讯员的职责范围

第四节 话务员的职责范围

第五节 大厅服务组的工种组成及其各自的职责范围

第六节 大堂值班经理 礼宾员的职责范围

第三章 对客服务的全过程

第一节 对客服务全过程的概念

第二节 对客服务全过程的三个阶段

第三节 对客服务的流程

第四章 客房预订

第一节 客房预订的任务与目的

第二节 客房与房价的种类

第三节 客房预订程序中需要使用的表格与文件

第四节 预订工作中需要使用的设备

第五节 预订的种类

第六节 客房预订的程序

第七节 预订组制作的表格

第八节 缺额预订与超额预订

第九节 客房预订程序中容易产生问题及其对策

第五章 入住登记

第一节 入住登记的目的

第二节 办理入住登记时需要使用的表格

第三节 入住登记的程序

第四节 团队入住登记的程序

第五节 入住登记中容易出现的问题及其对策

第六章 客房状况显示系统

第一节 正确显示客房状况的目的

第二节 客房状况架

第三节 客房状况架所显示的主要客房状况

第四节 排房、入住、换房、退房、封闭楼层

第五节 根据客房状况显示系统提供的资料而产生的表格

第六节 必须注意的问题

第七章 大厅服务

第一节 大厅值班台

第二节 大厅服务人员的职责

第三节 寄存行李

第四节 大厅服务组的其他服务项目

第五节 大厅服务人员的素质要求

第八章 问讯

第一节 问讯组的主要设备

第二节 问讯员必须掌握的信息范围

第三节 客房钥匙的发放与管理程序

第四节 邮件的处理程序
第五节 访客留言、住客留言
第六节 商务中心
第九章 电话总机
第一节 电话总机的服务项目
第二节 话务员的工作环境
第三节 话务员的素质要求与培训要点
第十章 离店
第一节 “离店”目的
第二节 离店阶段中的沟通要点与实施步骤
第三节 客史档案
第十一章 前厅的统计分析报表
第一节 前厅的统计分析报表的作用
第二节 前厅的主要统计分析报表
第十二章 表格设计与文档管理
第一节 表格设计
第二节 文档管理
第十三章 前厅与其他部门的信息沟通
第一节 信息沟通的目的
第二节 信息沟通的方法
第三节 前厅与其他部门信息沟通的内容
第十四章 房价与客房年度销售预测
第一节 房价
第二节 客房年度销售预测
第十五章 前厅服务人员的基本素质
第一节 招待服务与旅馆经营的关系
第二节 前厅服务人员应具备的素质
第三节 对客关系
第四节 销售技巧
• • • • • (收起)

[旅馆前厅运转与管理_下载链接1](#)

标签

评论

[旅馆前厅运转与管理_下载链接1](#)

书评

[旅馆前厅运转与管理_下载链接1](#)